



BUSINESS ENGLISH SEMINAR

3 incontri da 2 ore

ENGLISH FOR TELEPHONING – affrontare una conversazione telefonica in inglese



Telephoning

In azienda tutti, in qualunque ruolo, dal direttore generale al centralinista, utilizzano il telefono. Che dall'altro capo del filo si trovi un cliente, un

collaboratore, un fornitore, l'accoglienza competente e cortese in lingua inglese è ormai un obbligo per le imprese che si muovono sui mercati esteri.

Il telefono è la nostra comunicazione quotidiana, e la maggior parte dei colloqui in lingua straniera si svolgono in realtà proprio al telefono.

Il dialogo telefonico è una delle situazioni di comunicazione più difficili in una lingua straniera poiché sono assenti tutti i messaggi non verbali che tanto ci aiutano nei dialoghi faccia a faccia.

Gli obiettivi

Il programma didattico verrà impostato in seguito ad un colloquio di Needs Analysis dei partecipanti al fine di poter scegliere, tra gli argomenti ed i Key points contenuti nel programma *inlingua*, le aree di maggiore interesse (**massimo 2 Units**). I temi sono attualissimi e interessanti per persone che devono affrontare un ambito professionale internazionale. Ciascuna Unit, suddivisa in 3 Key points, esplora una struttura specifica e una funzione. Il programma contiene anche esercitazioni, dialoghi e stimoli che permettono di familiarizzare in breve tempo con gli argomenti introdotti.



Lo scopo di questo programma è di fornire ai partecipanti gli strumenti comunicativi di base necessari per essere preparati a:

- rispondere al telefono
- passare le chiamate
- fare richieste e dare risposte correttamente
- prendere e trasmettere i messaggi
- prendere accordi per appuntamenti
- richiedere e verificare l'informazione per terze persone
- lavorare al telefono e in call conference con clienti, colleghi e fornitori

Il programma trasferisce in altra lingua la capacità di dialogare a distanza, allenando i partecipanti, attraverso role plays in simulazione di contesti autentici, ad utilizzare in modo spontaneo e sicuro i modi di esprimersi adeguati alla situazione, con un linguaggio versatile ed autentico.

I prerequisiti

I candidati avranno una competenza linguistica superiore al livello A2 del quadro europeo di riferimento per la versione Basic, ed equivalente almeno al livello B1 per la versione Main.¹

Le Competenze finali

Dopo l'azione formativa il corsista sarà in grado di affrontare in modo professionale e autonomo le chiamate telefoniche in entrata e in uscita ed il loro smistamento, di gestire i messaggi anche per conto di altre persone, utilizzando un linguaggio appropriato al contesto aziendale.

¹ Il livello è certificato da i ri su l'at i di un test svol to su l no st ro s i to p rim a d el co rso .

I Contenuti di Telephoning

GETTING THROUGH	Risposte, identificazioni, scambiarsi numeri e riferimenti, mettere in attesa, passare, accordi per contatti futuri.	
BEGINNING AND ENDING CALLS	Inizio e fine di una chiamata: i saluti, l'oggetto della chiamata, la chiusura.	
REPETITION AND CLARIFICATION	Ripetizioni e chiarimenti: come chiederli, riformulare il concetto, lo spelling.	
LEAVING AND TAKING MESSAGES	Chiedere e offrire di lasciare un messaggio, promettere di riferire.	
REPORTING	Riferire messaggi e conversazioni, dare opinioni su un colloquio.	
FOLLOWING UP ON MESSAGES	Richiamare, riferirsi ad un argomento trattato precedentemente, lasciare un messaggio registrato.	
ARRANGING FOLLOW-UP ACTION	Offrirsi di fare qualcosa, richiedere un'azione, accordarsi per futuri contatti.	
ARRANGING TO MEET	Appuntamenti: discutere la disponibilità, proporre date e orari, accordi provvisori, cambiare accordi.	
CONFIRMING ARRANGEMENTS	Conferme: richiedere e dare, chiarire responsabilità, controllare se ci si è ben compresi.	
EMPHASIZING AND REINFORCING	Enfatizzare, riferirsi ad asserzioni precedenti, controllare ipotesi.	
EXPRESSING FEELINGS AND REACTIONS	Esprimere sorpresa, scoraggiamento, solidarietà; reagire a belle o brutte notizie, riformulare e interpretare opinioni.	
SUGGESTIONS AND RECOMMENDATIONS	Fare o chiedere suggerimenti, esprimere varie sfumature di accordo e disaccordo.	
CALLING NEW CONTACTS	Chiamare un nuovo contatto, presentarsi in modo formale, chiarire lo scopo della chiamata.	
LINKING SUBJECTS IN LONGER CALLS	Collegare le varie argomentazioni, riassumere un discorso.	
TAKING PART IN CONFERENCE CALLS	Partecipare a conferenze, prender parte, presentarsi, descrivere i ruoli, entrare nel vivo della discussione, interrompere, gestire le interruzioni.	
CALL PREPARATION	Preparare una chiamata	
EMAIL SUPPORT	Usare mail a supporto di una chiamata	
OVERCOMING BARRIERS	Superare le barriere	



CROSSING LANGUAGE BARRIERS

Sede Operativa
inlingua Imola
Via Don A. Bughetti, 3/5
40026 IMOLA (BO)
TEL. +39 0542 32260
info@inlinguaimola.it
www.inlinguaimola.it

Sede Legale
Inlieri SRLS
Via Don Bughetti, 3/5
40026 IMOLA
TEL. +39 0542 32260
P.I./ C.F. 03679521207



**CENTRO TEST
BULATS**
Cambridge English

DIREZIONE
PEDAGOGICA:
THE INTERNATIONAL
INLINGUA SCHOOLS OF
LANGUAGES BERN
(SVIZZERA)



CROSSING LANGUAGE BARRIERS

Sede Operativa
inlingua Imola
Via Don A. Bughetti, 3/5
40026 IMOLA (BO)
TEL. +39 0542 32260
info@inlinguaimola.it
www.inlinguaimola.it

Sede Legale
Inlieri SRLS
Via Don Bughetti, 3/5
40026 IMOLA
TEL. +39 0542 32260
P.I./ C.F. 03679521207



**CENTRO TEST
BULATS**
Cambridge English

DIREZIONE
PEDAGOGICA:
THE INTERNATIONAL
INLINGUA SCHOOLS OF
LANGUAGES BERN
(SVIZZERA)